

# **CUSTOMER RELATIONS DI PT COCA-COLA BOTLING INDONESIA CENTRAL JAVA SEMARANG**

**(Study Kasus tentang *Customer Relations* PT.Coca-Cola Bottling Indonesia Central Java Semarang  
Dalam Menangani Kasus Komplain Pelanggan Tahun 2009)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar**

**Sarjana Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Komunikasi**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**NAMA : SUTIN NARTO**

**NIM : 20080530004**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2010**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
pada :

Hari : Sabtu  
Tanggal : 14 Agustus 2010  
Tempat : Lab. Editing IK  
Dengan Nilai :

## **SUSUNAN TIM PENGUJI**

Ketua

Tri Hastuti Nur Rochimah, S.Sos, M.Si.

Penguji I

Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si.

Penguji II

Aswad Iskhak, S.IP.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)  
Tanggal : 14 Agustus 2010

Suciati, S.Sos., M.Si..  
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## MOTTO

- *Bekerja keras, selalu belajar dan tetap semangat dalam setiap kondisi .( Igusti Putu Artajaya)*
- *Pergilah kemana hati membawa kaki bejalan. ( Olga )*
- *Berbahagiaalah dia yang makan dari hasil keringatnya dia sendiri, bersuka karena usahanya sendiri, dan maju karena pengalaman sendiri .(Pramudya ananta Toer )*
- *Everything is Posibble .( Melia Purosani Hotel )*

## *Persembahan*

*Skripsi ini aku persembahkan buat orang tuaku yang selalu memahami keinginanku untuk selalu maju dan ingin berusaha mandiri dengan segala usaha yang telah diberikan.*

*Buat istriku yang selalu mensupport aku dalam setiap waktu dan selalu mencintai aku Sampai kapanpun*

*Buat anakku yang sebentar lagi lahir karena dia adalah spirit buat aku untuk cepat selesai dan bekerja*

## Special Thank's To

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

- **ALLAH SWT YANG SELALU MEMBERI RIDHO,RISKY, BAROKAH DAN KESEHATAN KEPADAKU SEHINGGA SAYA BISA MENYELESAIKAN SKRIPSI INI SESUAI DENGAN RENCANA.**
- My Parent Bapak Gimun dan Ibu Wagiyem yang tiada putusnya mendoakan dan memberikan dukungan materil dan moril
- **Ibu Suciati SIP. M,Si . Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**
- Ibu Tri Nur Hastuti SIP,M,Si. Selaku Pembimbing skripsi yang selalu memberikan masukan dalam mengerjakan skripsi ini.
- Bapak Fajar Iqbal SIP, M.Si selaku dosen penguji yang memberikan saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini
- **Bapak Aswad Ishak selaku dosen penguji yang juga ikut memnerikan saran dan masukan dalam perbaikan skripsi ini.**
- Semua dosen, Staff Pak Jono, Pak Muryadi, Mbak Siti dan dan Pak Yuni yang telah membantu dalam kelancaran dalam pendaftaran dan pengurusan syarat-syarat dalam menyelesaikan skripsi.
- Ibu Vitri Utami General *Public Relations* PT.Coca-Cola Bottling Indonesia Central Java semarang

- Ibu Ida Lukitowati *Public Relations* PT.Coca-Cola Bottling Indonesia  
Central Java semarang
- **Mama mertua ,Sri Endang Rudyantarie yang selalu memberikan dukungan spirit dan materi**
- **Istri tercinta Dyan Fajar Rini dan anaku yang selalu memberikan dukungan materi dan dukungan spirit cinta yang tiada ternilai harganya**
- **All My Sister thanks ,Partiyah, Partini, Partinah, Mei Diyati, for your spirit.**
- **All Crew Ikom Radio 107,7 FM Explore Your Creativity**
- **All my friend's Public Relations Depertemen, you are my spirit**

**THANK YOU BANGET**

## Kata Pengantar

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang atas ijin dan rahmatNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Customer Relations di PT.Coca-Cola Bottling Indonesia Central Java Semarang”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik guna mendapatkan gelar Sarjana ( S1 ) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Jurusan Ilmu Komuniiasi. Peneliti tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir H. M. Darson Hamid., M.Sc. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. My Parent Bapak Gimun dan Ibu Wagiyem yang tiada putusnya mendoakan dan memberikan dukungan materil dan moril
3. Ibu Suciati SIP. M,Si . Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Tri Nur Hastusti SIP,M,Si. Selaku Pembimbing skripsi yang selalu memberikan masukan dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Bapak Fajar Iqbal SIP, M.Si selaku dosen penguji yang memberikan saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini
6. Bapak Aswad Ishak selaku dosen penguji yang juga ikut memnerikan saran dan masukan dalam perbaikan skripsi ini.

7. Semua dosen, Staff Pak Jono, Pak Muryadi, Mbak Siti dan dan Pak Yuni yang telah membantu dalam kelancaran dalam pendaftaran dan pengurusan syarat-syarat dalam menyelesaikan skripsi.
8. Ibu Vitri Utami General *Public Relations* PT.Coca-Cola Bottling Indonesia Central Java semarang
9. Ibu Ida Lukitowati *Public Relations* PT.Coca-Cola Bottling Indonesia Central Java semarang
10. Mama mertua ,Sri Endang Rudyantarie yang selalu memberikan dukungan spirit dan materi
11. Istri tercinta Dyan Fajar Rini dan anaku yang selalu memberikan dukungan materi dan dukungan spirit cinta yang tiada ternilai harganya
12. All My Sister thanks ,Partiyah, Partini, Partinah, Mei Diyati, for your spirit.
13. All Crew Ikom Radio 107,7 FM Explore Your Creativity
14. All my friend's Public Relations Departemen, you are my spirit
15. Semua sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu karena suatu keterbatasan yang telah banyak membantu terselsaikanya skripsi ini, thank you guys.....

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan peneliti semoga penelitian skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Peneliti



## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>ii</b>
<b>Motto</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Persembahan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Terimakasih</b> .....	<b>v</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kerangka Teori.....	7
1. Fungsi <i>Public Relations</i> .....	7
2. Pengertian <i>Public</i> dalam <i>Public Relations</i> .....	8
3. <i>Customer Relations</i> .....	8
4. <i>Customer Relationship Management</i> .....	10
5. Tujuan <i>Customer Relations Management</i> .....	14

F. Metode Penelitian.....	16
1. Jenis Penelitian.....	16
2. Lokasi Penelitian.....	17
3. Sumber Data Penelitian.....	17
4. Teknik Pengumpulan Data.....	18
5. Teknik Analisa Data.....	20
6. Teknik Uji Keabsahan Data.....	22
<b>BAB II PROFIL PERUSAHAAN .....</b>	<b>24</b>
A. PROFIL PT.COCA-COLA BOTTLING INDONESIA CENTRAL JAVA .....	24
1. Sejarah Coca-Cola Dunia.....	24
a. Lahirnya Ide Kesegaran .....	24
b. Pembotolan Pertama Coca-Cola .....	25
c. Coca-Cola di Indonesia.....	26
d. Coca-Cola di Jawa Tengah .....	27
2. Proses Produksi.....	28
3. Sistem Pembotolan.....	29
4. Limbah .....	29
B. BUDAYA PERUSAHAAN.....	30
1. Visi dan Misi.....	30
2. Komitmen Perusahaan .....	30
3. Merek Dagang.....	31
4. Peningkatan Produk .....	31
5. Produk Minuman Ringan.....	32
6. Pemasaran .....	33
7. Sumber Daya Manusia.....	34
8. Aspek Sosial.....	35
9. Penghargaan.....	35
10. Struktur Organisasi .....	37
<b>BAB III DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>

A. PENYAJIAN DATA .....	43
A.1. Langkah-Langkah Komplain Pelanggan di PT. Coca-Cola Bottling Indonesia Central Java Semarang .....	43
A.2. Penanganan Komplain Secara Internal .....	50
A.3. Jenis Komplaian .....	54
A.4. Media Yang Digunakan PT. Coca-Cola Bottling Indonesia Central Java Semarang Dalam Menangani Komplain Pelanggan .....	60
A.5. Penanganan Komplain Pelanggan PT. Coca-Cola Bottling Indonesia Central Java Semarang .....	65
a. Prinsip Awal Menangani Komplain.....	65
b. Menghadapi Konsumen Yang Komplain.....	67
c. Tanggapan Pelanggan Terhadap Penanganan Komplain Yang Di lakukan PT.Coca-Cola Bottling Indonesia Central Java Semarang .....	71
d. Evaluasi Yang Dilakukan Oleh <i>Public Relations</i> PT.Coca-Cola Dalam Menangani Komplain Pelanggan.....	74
A.6. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Customer Relations PT. Coca-Cola Bottling Indonesia Central Java Semarang.....	76
B. PEMBAHASAN .....	79
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Hal
<b>Daftar Tabel 1.</b> Jumlah Pengguna Media Komplain dan Jumlah Jenis Komplain PT.Coca-Cola Bottling Indonesia Central Java Semarang.....	22
<b>Daftar Tabel 2.</b> Jumlah Komplain dari Tahun 2007 – 2009.....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1.** *News Clipping* , Suara Merdeka, Senin 5 Maret 2007 ,  
“ *Minuman Kadaluarsa*”

**Lampiran 2.** *News Clipping*, Jawa Pos – Radar Semarang, Selasa 16 September 2008,  
“ *Temukan Cooton Bud didalam Soft Drink* “

**Lampiran 3.** *News Clipping* , Kompas , Senin 7 Desember 2009,  
“ *Beli Produk Kadaluarsa dari Supermarket*”

**Lampiran 4.** Form Pengaduan Konsumen

**Lampiran 5.** Surat Ijin Penelitian